Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité : critique et clinique

Orianne J.-F.
GIRSEF
Université Catholique de Louvain

Introduction

On ne peut saisir le sens et apprécier les effets des politiques d'emploi, sans procéder à une analyse *moléculaire* de l'action des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques. Nous nous intéressons particulièrement aux politiques dites « actives » qui visent à accroître l'employabilité ou capacité d'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi. Le développement de ces politiques s'accompagne de transformations organisationnelles et professionnelles dans le champ de l'insertion en région wallonne : de « nouveaux » professionnels émergent dans de « nouveaux » cadres organisationnels. La finalité de leur travail vise moins directement la mise à l'emploi, comme le faisait anciennement le « placeur », qu'un travail sur l'employabilité du demandeur d'emploi : le travail d'insertion consiste à motiver, intéresser l'individu à se mettre au travail … au travail sur lui-même.

Cette communication s'appuie sur une recherche, menée au GIRSEF (UCL)[1], au cours de laquelle nous avons suivi, dans la quotidienneté de leur travail, une cinquantaine de professionnels de l'insertion en Région wallonne issus du Service

[1] Cette recherche a bénéficié d'un financement de la Politique scientifique fédérale de Belgique dans le cadre du Programme de recherche pluriannuel concernant les problèmes actuels en matière de cohésion sociale. Elle a bénéficié également d'une intense collaboration, pendant plus de deux ans, avec une cinquantaine de professionnels de l'insertion en Région wallonne, dans les sous-régions de Liège et d'Arlon - Luxembourg. Lire à ce propos, Orianne et al. (2004).

Public d'Emploi (SPE), du secteur associatif, et de nouvelles structures multi-partenariales. Nous nous sommes principalement centrés sur trois groupes professionnels relativement contrastés, qui présentent néanmoins bon nombre de caractéristiques communes : les conseillers en accompagnement professionnels du FOREM, les conseillers en formation des Carrefours Formation et les travailleurs sociaux des Entreprises de Formation par le Travail.

Après avoir présenté chacun des trois groupes analysés, nous montrerons que ces professionnels du travail sur autrui (Dubet, 2002), - travail qui consiste à mettre autrui au travail sur lui-même -, orientent le traitement du chômage dans une voie résolument « clinique » : la légitimité de leur intervention vis-à-vis du public repose sur leur capacité collective à traduire de la souffrance en « troubles de l'employabilité ». Nous tenterons de situer les pratiques observées en Région wallonne en regard de deux modèles normatifs d'activation relativement contrastés : la Troisième Voie de Giddens et le modèle alternatif des Marchés Transitionnels du Travail (MTT) de Gazier et Schmidt.

Il nous semble que le traitement *clinique* du chômage résulte d'un positionnement *critique* des professionnels de l'insertion en Région wallonne à l'égard des politiques qu'ils mettent en œuvre. Tout d'abord, le traitement *clinique* du chômage apparaît comme une critique au traitement *statistique* du chômage : les professionnels de l'employabilité construisent leur métier et le sens de leur travail en opposition à une politique d'indicateurs (Salais, à paraître) avide de performances statistiques (taux d'insertion, ratios, traçabilité, …) qui nierait la légitimité de leur action : « *nous, on ne fait pas du quantitatif, on fait du qualitatif* », ne cessent de répéter ces professionnels. Ensuite, ce traitement *clinique* se construit manifestement en rupture par rapport à la *Third Way* de Giddens, et plus précisément à la conception purement « marchande » de l'employabilité que véhicule ce modèle normatif : sur un plan éthique, les professionnels de l'employabilité ne peuvent se résoudre à produire des « machines à trier les chômeurs ». Enfin, ce traitement *clinique*

apparaît comme une alternative « réaliste » au modèle inaccessible des Marchés Transitionnels du Travail (MTT) qui impliquerait, dans le chef des professionnels de l'insertion, d'agir sur le marché du travail, d'« équiper » le marché du travail pour les individus.

1. L'activation des politiques d'emploi

L'activation des politiques d'emploi revêt une double signification : 1) « activer » les dépenses de l'Etat afin d'assurer une gestion *proactive* des risques sociaux ; 2) « activer » les individus concernés par ces dépenses, d'une part les *bénéficiaires*, et d'autre part les professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques. L'énoncé des politiques actives de l'emploi se structure autour de notions hautement normatives comme celles d'employabilité et de partenariat. L'employabilité renvoie à l'activation des bénéficiaires des politiques actives de l'emploi qui deviennent désormais responsables de leur capacité d'insertion socioprofessionnelle (Gazier, 2001). Le concept met en avant deux éléments : insistance sur la mobilisation personnelle du demandeur d'emploi et importance du niveau local comme lieu privilégié de l'action des politiques actives d'emploi (Dubar, 2000). Le partenariat renvoie à l'activation des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques actives de l'emploi qui deviennent responsables de la qualité des services rendus : dans le cadre du Parcours d'insertion en Région wallonne, cette qualité dépend fortement de la capacité des acteurs locaux à se constituer en réseau afin d'offrir aux bénéficiaires un réel « parcours » et non une simple juxtaposition d'étapes (Maroy et Van Haeperen, 2001).

L'activation des politiques d'emploi transforme l'intervention de l'Etat en un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation. La sécurité sociale est de moins en moins conçue comme un ensemble de droits du citoyen mais comme une relation contractuelle entre l'individu et la société (comme en témoigne le contrat d'intégration au niveau fédéral ou le contrat crédit insertion

en Région wallonne), toujours susceptible d'être révisable ou révocable, qui repose sur un ensemble de droits respectifs et d'obligations mutuelles entre les parties. Cette forme de relation contractuelle se développe dans une méconnaissance inquiétante du droit des contrats et révèle d'emblée son caractère extrêmement particulier : les deux parties de la relation ne sont pas sur un pied d'égalité, les libertés de contracter ne sont pas équivalentes, etc (Gilson, à paraître). C'est ainsi que Morel (2000) parle d'une logique de réciprocité, d'une « quasi-transaction de marchandage », lorsqu'elle analyse de manière transversale les transformations des systèmes d'assistance en France et aux Etats-Unis. L'analyse comparative de Dufour et al. (2003) confirme cette tendance générale à la « contrepartie » dans les mesures envers les personnes sans emploi.

Ces transformations de l'intervention publique s'analysent également en termes d'individualisation des politiques sociales, en particulier des politiques d'emploi et de formation (Demazière, 1995 ; Maroy, 2000 ; Gazier, 2003). Cette lecture met l'accent sur les processus de transformation de responsabilités collectives en responsabilités individuelles face aux risques sociaux, et s'inscrit dans le cadre plus général de la problématique *éliassienne* des transformations de l'équilibre « nous-je » (Elias, 1991). C'est ainsi que Beck rend compte de processus d'individualisation des risques sociaux dans la phase actuelle du processus de civilisation : « *dans ce contexte, vivre sa vie, cela équivaut à résoudre sur le plan biographique les contradictions du système* » (Beck, 2001 : 293). Comme les politiques actives ciblent des individus dans leur contexte, l'individualisation va de pair avec une territorialisation des politiques publiques : une gestion locale des problèmes sociaux (Castel, 1995 ; Hamzaoui, 2002 ; Bonvin & Burnay, 2002). Les agents locaux chargés de mettre en œuvre les politiques actives d'emploi se voient, en ce sens, confier une plus grande marge de manœuvre dans la gestion des relations contractuelles avec les bénéficiaires de ces politiques, avec l'ensemble des partenaires de l'insertion socioprofessionnelle, avec les entreprises.

Si l'action publique se transforme radicalement par un triple mouvement de contractualisation, d'individualisation et de territorialisation, elle ne peut dès lors se révéler, s'analyser que dans ses formes locales d'accomplissement pratique. Notre analyse est centrée sur le travail local, les outils, les adaptations techniques ou éthiques par lesquelles des organisations et des professionnels arrivent à concrétiser les nouvelles orientations des politiques d'emploi, dont on résume la nouvelle teneur en parlant « d'activation » de l'Etat social. Elle contribue au développement d'une *pragmatique de l'action publique* (Lascoumes, 1990 ; Dodier, 1993 ; Weller, 1999), étant principalement focalisée sur le travail de professionnels, - que l'on a tendance à regrouper sous le vocable d'« intermédiaires » des politiques publiques ou du marché du travail (C.E.E., 1995 ; Meyer, 1998 ; Gélot et Nivolle, 2000 ; Badan et al., 2003) -, qui construisent et mettent en œuvre les politiques actives de l'emploi en Belgique.

2. La mise en oeuvre des politiques actives d'emploi : intermédiaires ou professionnels ?

Pour saisir la construction des politiques actives de l'emploi en Région wallonne, nous nous sommes donc centrés sur le travail quotidien de ceux qui mettent en œuvre ces politiques. Deux cadres théoriques ont été mobilisés pour construire notre problématique : d'un côté l'apport d'une approche conventionnaliste appliquée à l'analyse de l'action publique et du marché du travail, et d'un autre, les apports de la sociologie des groupes professionnels. Ces deux ressources théoriques se sont rapidement révélées indispensables dans leur complémentarité.

Notre étude s'inscrit dans la lignée des travaux du Centre d'Etudes de l'Emploi qui se proposent de substituer à une analyse classique des *politiques publiques* centrée sur les mesures, une analyse de *l'action publique* centrée sur les agents locaux qui mettent en œuvre ces politiques. « *Puisque l'efficacité des politiques publiques n'est pas réductible à la bonne application des règles édictées au niveau central, il faut*

s'intéresser à la complexité de l'action des agents et aux tensions qui résultent de la nécessité pour eux de combiner différents principes d'action hétérogènes. » (CEE, 1995 : Introduction XII). Dans cet ouvrage collectif, une idée forte fait converger l'ensemble des observations : les règles de droit n'ont pas d'effectivité automatique, elle sont toujours mobilisées, elles constituent des ressources de coordination (Eymard-Duvernay et Marchal, 1994), des appuis conventionnels de l'action (Dodier, 1993), et non des déterminants rigides. Cette approche conventionnaliste ou pragmatique, empreinte d'ethnométhodologie, permet de relier les dimensions éthique et politique des acteurs aux processus de rationalisation à l'œuvre dans la construction des politiques publiques, mais également dans l'organisation du travail ou la formation des marchés. La notion d'« intermédiaire », centrale dans cette approche, « *permet de rendre compte de la formation d'un collectif par des relations de proche en proche : des dispositifs, et en particulier des objets, permettent de faire circuler des points de vue, leur donnant de la solidité* » (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997 : 37). L'intermédiaire, du marché du travail ou des politiques publiques, se définit ainsi de manière minimale (voire tautologique) par sa fonction d'intermédiation : l'intermédiaire est un entremetteur, son action vise à mettre les individus en relation. Plusieurs études (déjà citées) mettent l'accent sur la caractère non-simultané de cette relation d'intermédiation, dans la mesure où elle s'exprime, la plupart du temps, dans des interactions de face à face.

Malgré les apports incontestables de cette approche, diverses questions restent toutefois en suspens. Comment se construisent, s'actualisent, se transforment les appuis conventionnels de l'action. Comment sont-ils appropriés collectivement ? Comment expliquer le recours à telle ou telle forme de coordination ? Comment saisir ces intermédiaires dans leurs dimensions collectives ? L'action des intermédiaires ne se limite pas aux relations de face à face avec un usager, un client, un employeur. La seule analyse de ces cadres d'interaction tendrait à occulter le rôle de ces acteurs dans la construction collective de ressources de coordination (normes, modèles de justice), d'outils et de techniques spécifiques. En

coulisses, derrière la scène des interactions de face à face avec le public, ces agents œuvrent à la professionnalisation de leur métier.

La sociologie des professions permet de penser les dimensions collectives de ces individus, prenant au sérieux la professionnalisation de ces métiers qui émergent de transformations de l'action publique et du marché du travail. On a beaucoup insisté sur la précarité ou l'absence de statut des intermédiaires, sur l'inexistence de titres professionnels, sur leur « isolement ». Il n'existe toutefois pas de *point zéro* à la professionnalisation d'un métier. Dès lors, quel que soit le stade de professionnalisation atteint par ces groupes professionnels, le processus par lequel ils tendent à transformer leur métier (*occupation*) en profession établie (*profession*) est en marche et digne d'intérêt. Il nous semble indispensable de faire apparaître ces « entremetteurs isolés face aux incertitudes des situations » comme un collectif qui se bat pour sa survie, en quête de légitimité vis-à-vis d'un public, de monopolisation vis-à-vis de la concurrence, et d'autonomie vis-à-vis de l'Etat (Freidson, 1984). La sociologie des professions offre des outils indispensables à l'analyse du travail « en coulisse » qui consiste à construire un métier : stabiliser un territoire, construire des outils spécifiques, un langage commun, des valeurs, une identité collective.

Le risque pour nous d'opter exclusivement pour cette démarche centrée sur le travail « général » de tout groupe professionnel qui consiste à construire son métier en profession établie, serait d'évacuer l'analyse du travail « spécifique » de ces groupes. Si l'on en croit Florent Champy (2004), cette dérive n'aurait pas épargné la sociologie française des groupes professionnels, victime d'un « nominalisme » radical, d'une distance critique « asymétrique » à l'égard du discours des acteurs et d'un relativisme intenable.

La complémentarité de ces deux approches théoriques (par les agents et par les professionnels) se justifie dans un souci de *transversalité*. Les travaux récents de

Demazière (2003) nous invitent à penser le traitement du chômage *entre* l'horizontalité des arrangements pragmatiques d'agents (continuité des catégorisations) et la verticalité des processus de socialisation (discontinuité ou contiguïté des catégorisations) de chômeurs et de groupes professionnels à l'oeuvre dans ce champ.

3. Le travail de terrain

Notre travail de terrain s'est déroulé en Région wallonne de Belgique entre mars 2001 et juin 2003, principalement dans les sous-régions de Liège (contexte urbain) et d'Arlon-Luxembourg (contexte rural). Nous y avons suivi, dans la quotidienneté de leur travail, une cinquantaine de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations du « dispositif intégré d'insertion ».

Dans chaque sous-région, nous avons privilégié trois entrées organisationnelles contrastées : le Service Public d'Emploi (FOREM), des structures multi-partenariales (Carrefours Formation) et des associations œuvrant dans le champ de l'insertion (Entreprises de Formation par le Travail).

Nous nous sommes principalement centrés sur trois groupes professionnels :

- les conseillers en accompagnement professionnels du FOREM,
- les conseillers en formation des Carrefours Formation
- les travailleurs sociaux des Entreprises de Formation par le Travail.

La recherche a commencé par une phase exploratoire d'analyse de documents « institutionnels » relatifs aux politiques actives d'emploi, couplée à une première salve d'entretiens. La documentation institutionnelle comprend toute une série de lois (ou décrets), règlements, conventions cadres, chartes de partenariat,… La première série d'entretiens regroupe d'une part les quelques réunions de travail avec les évaluateurs du Parcours d'insertion en Région wallonne (SES, FTU / DULBEA), et d'autre part, une quinzaine d'entretiens exploratoires auprès de professionnels de l'insertion issus de diverses organisations (n=14).

La phase principale de l'enquête s'est déroulée sur l'année 2002. Nous avons réalisé une cinquantaine d'entretiens de professionnels (n=49) et une trentaine d'entretiens de jeunes demandeurs d'emploi faiblement qualifiés (n=32). Nous avons, en outre, observé de nombreuses interactions entre professionnels et demandeurs d'emploi, dont une trentaine ont pu être enregistrées (n=30). Nous avons également observé de nombreuses interactions entre professionnels, dans la quotidienneté de leur travail et dans le cadre particulier de réunions d'équipes (n=25) ou de réunions de travail chez des « opérateurs partenaires » (n=16). Nous avons enfin procédé à l'analyse des outils de travail de ces professionnels : outils de communication (interne et externe), outils pédagogiques, outils de traitement et d'analyse de données, outils de traduction de dispositifs réglementaires, …

Une dernière phase de « clôture » ou de retour sur le terrain correspond aux divers entretiens complémentaires et contacts ponctuels pendant la phase d'analyse du matériau, jusqu'à la phase finale de rédaction du rapport. Elle comprend également la présentation des résultats de l'étude dans chaque équipe (n=6) et l'organisation d'un séminaire au GIRSEF (UCL) réunissant chercheurs et professionnels de terrain.

Ce travail empirique s'est nourri conjointement d'observations de professionnels *in situ* et d'*entretiens compréhensifs* (Kaufmann, 1996) de professionnels et de demandeurs d'emploi. Quelques principes empruntés à l'ethnométhodologie ont largement guidé ce travail de terrain : l'accountability (Garfinkel, 1967), le tracking (Latour, 1995 : 353-354), l'indexicalité (Dodier, in de Fornel et al., 2001 : 318) et le breaching (Coulon, 1993 : 74).

4. Le conseiller en accompagnement professionnel (CAP du FOREM – Service Public d'Emploi)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (01/04/2004)[2], le Gouvernement nomme spécifiquement un groupe professionnel chargé de suivre les bénéficiaires tout au long de leur parcours d'insertion contractualisé (contrat crédit insertion), et accorde à ces professionnels la licence exclusive d'exercer leur activité. Les commentaires des articles de l'avant-projet de décret (18/07/2002)[3] précisaient déjà certaines missions spécifiques du métier : référent unique chargé d'accueillir, d'informer, d'accompagner, de « coacher » de manière « proactive » et individualisée les demandeurs d'emploi.

L'administration centrale du FOREM n'a pas attendu que le métier de CAP soit légitimement reconnu dans un décret pour l'expérimenter. Lors d'une campagne de communication interne (« grand-messe » dans le vocabulaire indigène) menée dans les différentes directions régionales du FOREM en 2002, l'administration formalise cette nouvelle fonction[4]. Le travail « prescrit » du CAP doit être centré sur les besoins et les objectifs de l'individu. Il ressort de cette définition organisationnelle du métier deux éléments essentiels, étroitement liés : la fonction de diagnostic et l'image d'un « généraliste » qui renvoie à des spécialistes.

---

[2] Gouvernement wallon, *Décret du 01/04/2004 relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle,* article 5, Namur.

[3] Gouvernement wallon, *Avant-projet de décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle,* article 5, Namur, 18/07/2002, p3/7

[4] « Dans toute la Région wallonne, des équipes de conseillers en accompagnement professionnel accueillent les personnes qui ont besoin d'un suivi personnalisé et continu. Ces conseillers analysent avec eux leurs besoins de manière approfondie et les aident à formuler ou à préciser leur projet professionnel en fonction de leurs objectifs et de leurs aptitudes. Ils identifient aussi les obstacles à la réalisation de leur projet (qualifications insuffisantes, techniques de recherche d'emploi à améliorer, … et les orientations vers les actions à entreprendre pour atteindre leur objectif, à mener avec d'autres spécialistes du FOREM (conseillers, formateurs) ou avec d'autres organismes compétents. Les conseillers en accompagnement professionnel suivent l'évolution de chaque personne de manière individuelle dès leur premier passage et restent les conseillers de référence tout au long de leur parcours, garantissant ainsi une cohérence maximale des orientations proposées ». *(in L'organisation passe à l'action, Brochure institutionnelle, novembre 2002, Le FOREM, Département Communication et marketing, p14).*

Le FOREM

Le Service Public d'Emploi en Région wallonne de Belgique (SPE ou FOREM) apparaît aujourd'hui comme une administration en mutation, qui se présente d'ailleurs explicitement, dans le cadre de campagnes de communication interne et externe, comme une administration « qui passe à l'action ». L'implémentation de politiques « actives » transforme en profondeur les cadres organisationnels, et la mission d' « accompagnement » des demandeurs d'emploi s'est progressivement substituée à l'ancienne fonction de « placement ».

En 1993, le Plan d'Accompagnement des Chômeurs (PAC) constitue une première étape clé dans la transformation des pratiques professionnelles et des logiques d'action : la logique de l'accompagnement est introduite. En 1995, les Bureaux de Placement se divisent en deux services distincts : « les services GO (Gestion des offres) et GDE (Gestion des demandeurs d'emploi). C'est l'étape du « Placement Nouveau ». En 1997, le FOREM fait appel à un consultant privé pour conceptualiser son « orientation client »[5]. Après avoir réalisé un diagnostic de la situation du FOREM en 1997, Arthur Andersen projette le FOREM à l'horizon 2005 et propose un « Plan stratégique » qui permettrait d'atteindre une projection « idéale ». Dans un premier temps, la concrétisation des actions stratégiques prend la forme de « Chantiers Expérimentaux » au sein de différents « sites pilotes »[6]. Dans un second temps (2002-2003), le FOREM étend le processus des « Chantiers Expérimentaux » à l'ensemble de l'organisation. A la suite de ces expérimentations, le FOREM développe principalement : 1) une large politique de communication interne et externe ; 2) des « lignes de produits » différenciées pour les clients « entreprises » et les clients « particuliers » (demandeurs d'emploi et travailleurs) ; 3) des outils de « traçabilité » : une base de données informatisée (ERASME) et un dossier unique pour « les particuliers ». Selon l'audit Andersen, l'une des actions prioritaires du FOREM (en 1997) pour atteindre la « Vision 2005 du FOREM » concerne « la mise en œuvre des conseillers d'entreprises et des conseillers particuliers ». Le « Conseiller en Accompagnement Professionnel » constitue la

[5] Arthur Andersen, FOREM, Projet Ulysse, Rapport Final, mai 1997.

[6] Citons notamment les sites : « Suivi du changement stratégique, c'est-à-dire un suivi des mesures de performance stratégiques, une gestion des ressources humaines et une politique de communication », « Sites marketing et orientation client pour une mise en œuvre de conseillers clients », « Sites dossiers uniques et technologie comme passage obligé pour l'orientation clients du FOREM ».

concrétisation la plus aboutie, à ce jour, d'une logique d'accompagnement des demandeurs d'emploi.
Il n'est pas inutile de rappeler que le « repositionnement » actuel du FOREM, et plus particulièrement de FOREM Conseil comme « Régisseur – Ensemblier » (contrat de gestion 2001- 2005 du SPE) s'inscrit dans le cadre de la ratification de la Convention 181 de l'O.I.T[7], qui autorise les opérateurs privés à offrir des services en matière de placement des travailleurs (gestion mixte du marché de l'emploi). Le développement considérable du secteur privé de l'Intérim ces dernières années n'est évidemment pas sans lien avec le désinvestissement progressif du placement opéré par le Service Public d'Emploi.
Le FOREM se compose de trois entités autonomes aux objectifs distincts : « FOREM Conseil », « FOREM Formation » et « FOREM Support ». « FOREM Conseil » assure le suivi et le conseil des clients (demandeurs d'emploi ou « particuliers » et entreprises). En outre, en tant que « Régisseur – Ensemblier », FOREM Conseil mène également des missions de partenariat auprès des opérateurs du marché de l'emploi et de la formation. De son côté, FOREM Formation reste l'opérateur public de formation en Région wallonne. Enfin, FOREM Support rassemble les services internes (gestion des ressources matérielles et gestion des ressources humaines) permettant aux deux autres entités de fonctionner. Nous retiendrons que le service des « Conseillers en accompagnement professionnel » se situe au sein de la ligne de « Services aux particuliers » de FOREM Conseil.

Le CAP se définit comme un « généraliste de l'employabilité », dont la tâche principale est d'accompagner des individus qui travaillent leur employabilité. En pratique, ce travail d'accompagnement nécessite de prendre en compte différents troubles de l'employabilité, de les analyser, d'en relever la symptomatologie, de les diagnostiquer dans une approche globale de l'individu, et de renvoyer ces individus à des spécialistes compétents.

Les modes opératoires (méthode de travail, contrôle des opérations, …) des CAP sont principalement définis par des règlements, plus exactement par des chaînes télescopiques de traduction de règlements. Ces modes opératoires s'acquièrent

[7] Convention 181 de l'O.I.T. adoptée le 19 juin 1997. Lors de la séance du 14 mars 2002, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture l'avant-projet de décret portant assentiment à la Convention 181 concernant les agences d'emploi privées.

dans la pratique et dans le cadre de formations programmées par l'administration centrale du FOREM. Le travail d'accompagnement est structuré en huit étapes : 1) l'accueil, 2) le pré-repérage, 3) l'analyse approfondie de la demande, 4) le repérage des compétences et leviers d'action, 5) l'analyse des motivations professionnelles, 6) la (co)-construction de projet(s), 7) la mise en œuvre de stratégies d'approche du marché, 8) le suivi.

L'accueil du demandeur d'emploi par le CAP s'opère généralement dans la foulée de l'inscription du demandeur d'emploi par un CDA (conseiller en démarche administrative)[8] et dans la foulée d'une séance d'information collective sur les services aux particuliers du FOREM. Autrement dit, les CAP ne sont pas les « spécialistes » de l'accueil ; cette spécialité incombe bien au CDA. Cette phase d'accueil, de prise de contact, permet au CAP de présenter son métier et sa fonction (personne de référence tout au long du parcours), de présenter le dispositif dans lequel s'inscrit le demandeur (PJ+, PTP, …) et les modalités de mise en œuvre de ce dispositif (contractualisation, suivi, rapport final, procédures d'objectivation, sanctions éventuelles).

Suite à cette phase d'accueil, le CAP va tenter de repérer les besoins que peut éprouver le demandeur d'emploi dans le cadre de son insertion socioprofessionnelle. Le CAP dispose d'une « grille de pré-repérage » qui constituera un tableau de bord de l'évolution du « particulier ». Cette « grille » est utilisée comme un cadre très général dans lequel se déroule l'entretien, une sorte de base de discussion, … Elle permet d'organiser l'information récoltée auprès du demandeur d'emploi. Dès ce moment, le professionnel de l'insertion doit impérativement doser, le plus habilement possible, *rapports d'intéressement* et

[8] Le conseiller en démarches administratives (CDA) de FOREM Conseil est ce spécialiste des droits sociaux et des procédures administratives chargé d'inscrire les demandeurs d'emploi et d'orienter toute personne concernée par une problématique d'emploi et confrontée à des questions d'ordre administratif pouvant s'avérer très complexes.

rapports d'évaluation[9]. D'une part, l'agent procède au contrôle d'un certain nombre de paramètres et d'actions (inscription, CV, société d'intérim, permis de conduire …), tâche indispensable pour caractériser la situation du demandeur d'emploi, pour poser un diagnostic ; d'autre part, il essaie d'amorcer une relation de confiance, tâche indispensable pour tenter d'intéresser le demandeur d'emploi à s'impliquer dans un travail sur sa propre employabilité.

Le CAP est chargé de définir les étapes à franchir par le « particulier », au long de son « trajet d'employabilité », en fonction de sa demande initiale et des enseignements du pré-repérage. Le CAP approfondit l'analyse des besoins du demandeur d'emploi, convient avec lui d'une hiérarchisation des besoins et définit un plan d'action. Il est clairement attendu du CAP qu'il « motive à l'action ». Pour ce faire, le CAP doit fortement impliquer le DE dans son travail sur sa propre employabilité. Une grande part du travail du CAP consiste à convaincre le demandeur d'emploi que c'est lui, et lui seul, qui est responsable de son employabilité et que c'est à lui, et lui seul, qu'incombe la tâche de travailler son employabilité.

Il est également attendu du CAP qu'il repère l'ensemble des compétences professionnelles et extra-professionnelles du demandeur d'emploi en termes de savoir, savoir-faire et savoir-être. A ce stade, le repérage des compétences se fait en dehors de toute considération de projet(s) professionnel(s). Le CAP complète son analyse par l'utilisation du ROME de l'ANPE (fiches métiers et aires de mobilité professionnelle). Il est également attendu du CAP qu'il repère certaines aptitudes supplémentaires pouvant servir de « leviers d'action »[10] pour son projet

[9] Ces deux formes d'ajustement ont été mises en évidence par Eymard-Duvernay et Marchal (1994). Ces auteurs définissent les dispositifs d'intéressement comme la prise en compte de l'intérêt des personnes que l'on cherche à mobiliser dans le cadre d'une négociation, et les dispositifs d'évaluation comme l'évaluation de la conformité des conduites en référence à des principes généraux (Eymard-Duvernay et Marchal ; 1994, p15).

[10] Le levier d'action est défini, par l'administration, comme une aptitude particulière de la personne, consciente ou inconsciente, et qui ne peut se « classer » en termes de savoir, savoir-être ou savoir-faire : il s'agit d'un « don » de la personne, inné ou construit (« j'ai le sens de … ») mais il ne peut, en

d'employabilité. Rappelons que le CAP n'est pas spécialiste en matière de repérage des compétences et leviers d'action des demandeurs d'emploi ; le spécialiste en la matière est le conseiller en orientation professionnelle (COP)[11], comme nous l'avons vu précédemment. Toutefois, en bon généraliste, le CAP doit amorcer cette phase de repérage et la mener jusqu'aux limites de son propre métier de généraliste. En clair, toute situation critique ou blocage nécessitera l'intervention d'un COP ; cette intervention ponctuelle viendra se greffer sur l'action générale du CAP.

Le CAP dispose également d'une grille d'analyse des motivations. L'analyse des motivations doit permettre d'établir des liens, de convergence ou de divergence, entre projet de vie du particulier, projet professionnel et réalité du marché. Dans la phase de (co)-construction de projet(s), le CAP fait choisir au particulier trois projets professionnels (au minimum 2) sur base d'une liste de familles professionnelles, il édite les fiches ROME correspondantes et compare les contenus de ces fiches avec les grilles de compétences, de leviers d'actions et les grilles de convergences-divergences de motivation. Une phase de mise en œuvre de stratégies d'approche du marché est initiée par le CAP, mais à nouveau, celui-ci n'étant pas spécialiste en la matière, il relaiera souvent vers les conseillers en recherche d'emploi (CRE)[12], agents spécialisés en techniques et stratégies d'approche du marché de l'emploi, comme nous l'avons vu précédemment.

Tout au long de l'accompagnement du demandeur d'emploi, ce « trajet d'employabilité », le CAP garde des traces du suivi sur différents supports. D'une

---

aucun cas, s'agir des envies ou critères de vie de la personne (in Plan Jeunes + : Vade-mecum à l'attention du personnel du FOREM, mise à jour mai 2001 ; PJ+ : guide du bon sens – DR d'Arlon).

[11] Le conseiller en orientation professionnelle (COP) de FOREM Conseil est ce spécialiste de l'orientation professionnelle chargé d'assister ponctuellement et d'orienter les demandeurs d'emploi dans l'élaboration de leur projet professionnel, mobilisant tour à tour des méthodes collectives ou individualisées (bilan de compétences).

[12] Le conseiller en recherche d'emploi (CRE) de FOREM Conseil est ce spécialiste des techniques de recherche d'emploi chargé, dans le cadre de séances individuelles (simulations d'entretiens d'embauche filmées, prospection téléphonique) ou collectives (table d'écriture de CV et lettres de motivation, séances de re-motivation), d'assister les demandeurs d'emploi dans leur travail d'apprentissage ou de maîtrise de différentes techniques de recherche d'emploi.

part, il constitue un dossier (support papier) contenant : le formulaire A36 d'inscription complété par le CDA, la convention d'insertion qui contractualise l'accompagnement (formulaire CAPJ+), la grille de pré-repérage en 4 axes, une note mémo (portant la mention : « *notre expertise ne consiste pas à trouver une solution rapide !* »), des notes manuscrites personnelles prises par l'agent lors des différents entretiens de suivi, d'éventuels CV du demandeur d'emploi réalisés aux « Tables de l'emploi ». D'autre part, le CAP encode chacune de ses interventions dans la base ERASME (support informatique). L'accompagnement du demandeur d'emploi se clôture par un rapport transmis à l'ONEM.

Qui sont ces individus que doivent suivre les CAP ? L'administration centrale du FOREM charge les CAP de suivre quatre types de publics dans le cadre de leur parcours d'insertion contractualisé : les « PJ+ », les « PTP », les « demandes volontaires » et les « suivis stagiaires ». Chacune de ces « catégories indigènes » renvoie à des catégories institutionnelles de publics-cible. Les « PJ+ » sont des jeunes de moins de 25 ans qui entrent dans le Plan Jeunes Plus du FOREM. Les « PTP » sont des chômeurs complets indemnisés (CCI) de plus de deux ans insérés dans un Programme de Transition Professionnelle. Les « demandes volontaires » sont des individus qui viennent spontanément solliciter les services du CAP (demandeurs d'emploi librement inscrits, indépendants, travailleurs salariés, …). Les « suivis stagiaires » sont des demandeurs d'emploi en formation pré-qualifiante ou de remise à niveau chez un opérateur agréé, reconnu par le FOREM. Lors de notre travail de terrain, les CAP passaient, en moyenne, 80% de leur temps de travail à des suivis des jeunes demandeurs d'emploi dans le cadre du Plan Jeunes Plus.

Bien que les prescriptions ou catégorisations réglementaires des publics laissent peu de place aux catégorisations indigènes, les CAP construisent quelques taxonomies indigènes ou typologies de relations à la clientèle, où chacun des types ou modes de relation-client se caractérise par une difficulté particulière qui oriente le

travail d'insertion dans une direction bien précise (travail sur la motivation, sur les techniques de recherche d'emploi et formation, travail sur les facultés d'autonomie) et de doser avec finesse le poids de chaque intervention.

Deux tensions fortes du métier de CAP ont été mises en évidence : l'une organisationnelle qui concerne la précarité des statuts des CAP, l'autre identitaire ou morale qui a trait au travail d'ajustement délicat qu'opère le CAP entre des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation. La précarité des statuts des professionnels de l'insertion semble être une constante, tant pour certains CAP, que pour certains professionnels de Carrefour Formation, que pour la majorité des professionnels du secteur associatif : globalement, ces professionnels de l'insertion nous sont apparus comme des professionnels en quête d'insertion socioprofessionnelle. Une autre constante ou tension constante que nous avons repérée concerne ici la nature du travail d'insertion qui nécessite de la part du professionnel un ajustement fin entre des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation. Ces deux modes relationnels, à l'égard du public, à ajuster en permanence renvoient en réalité à deux conceptions antagonistes du métier (l'aide ou le contrôle), l'une fortement valorisée (l'image du généraliste), l'autre puissamment dévalorisée (le flic de l'insertion), toutes deux prescrites aux niveaux organisationnel et politique.

5. Le conseiller en formation (Carrefour Formation – structure multi-partenariale)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, le Gouvernement accorde une licence partielle aux professionnels de Carrefour Formation, prévoyant la coexistence de plusieurs organisations et professionnels sur un même « territoire », celui de l'accueil et de l'information des bénéficiaires du dispositif intégré d'insertion. Les professionnels de Carrefour Formation partageront ce territoire avec d'autres professionnels, ceux des Maisons de l'Emploi et des

Espaces Ressources Emploi du FOREM et des services d'accueil et d'information d'autres organisations partenaires.

Les Carrefours Formation

Dans la foulée de la mise en œuvre d'un Parcours d'insertion en Région wallonne, cinq opérateurs de formation signent, le 15 Janvier 1998, une Convention cadre[13], en vue de mettre en place et de développer des Carrefours Formation. Ce dispositif intègre, dans ses principes d'action, les principes généraux de la « Charte du Parcours d'insertion »[14] : esprit de partenariat, orientation « client – qualité du service », appui aux filières d'insertion répondant aux besoins des personnes et du marché de l'emploi, implication des individus dans la gestion de leurs parcours. Par cette convention cadre, cinq partenaires construisent une structure nouvelle : une organisation « au carrefour » de cinq organisations concurrentes oeuvrant dans un même territoire.

La convention cadre définit deux missions spécifiques qui incombent aux professionnels des Carrefours Formation. D'une part, une mission d'information : œuvrer à la transparence de l'offre et à la diffusion de l'information sur les actions de formation / insertion, auprès des personnes et des opérateurs de terrain. D'autre part, une mission de conseil : écouter, comprendre et enregistrer la demande du candidat, et l'aider à définir son plan d'action en tenant compte de sa situation et des possibilités de formations existantes. Ces missions doivent impérativement s'exercer dans le strict respect de la « Charte de l'animation pédagogique des Carrefours Formation ». Cette charte esquisse les deux composantes essentielles du travail des professionnels oeuvrant à Carrefour Formation : le travail avec le public (ou production directe = produire un service) et travail en équipe ou en réseau, comme l'équipe est un réseau (ou production indirecte = construire une organisation capable de produire ce service – travail hors flux).

[13] La Convention Cadre des Carrefours Formation et son annexe « Charte de l'animation pédagogique » sont signées le 15 janvier 1998 par le Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi et de la Formation et les représentants des différents opérateurs partenaires, à savoir l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), les Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle/Entreprises de Formation par le Travail (OISP/EFT), l'Enseignement de Promotion Sociale (ESP), l'Institut de Formation des Petites et Moyennes Entreprises (IFPME) et le FOREM. Un premier Avenant à la Convention Cadre signé par la Ministre de l'Emploi et de la Formation a pris cours le 15 août 2000.

[14] Signature de la Charte le 15/05/1997

Depuis juin 2003, les Carrefours Formation sont devenus des Carrefours Emplois Formation. La structure partenariale s'est « rapprochée physiquement » des Espaces Ressources Emploi du FOREM, et une nouvelle convention cadre est sur le point d'être signée. Lors de notre travail de terrain nous avons assisté en direct à la déterritorialisation de l'identité professionnelle des « animateurs pédagogiques » des Carrefours Formation de Liège et de Libramont. Nous assistons actuellement, à Liège, à la reterritorialisation (douloureuse) de ces professionnels dans les bâtiments de FOREM Conseil, en tant que « conseillers en formation ».

Le conseiller en formation de Carrefour Formation se présente comme un des spécialistes de l'employabilité : il se définit comme le spécialiste de l'information sur les formations. Toutefois, ce profil d'expert en information sur les formations est loin de résumer l'ensemble des compétences en action de ce professionnel, eu égard à la diversité des publics avec lesquels il travaille, au caractère fluide et non stabilisé de l'information qu'il traite, au cadre organisationnel très particulier dans lequel il évolue. En effet, Carrefour Formation multi opérateur se présente comme une organisation hybride à l'extrême, au carrefour de cinq opérateurs de formation, qui tient ensemble d'une part grâce à un travail de décloisonnement organisationnel fort opéré par les acteurs de terrain, et d'autre part, au moyen de procédés organisationnels d' « indivision sociale du travail ». Dès lors, le métier qu'exercent ces professionnels se situe également au carrefour de différents métiers : l'expert en formation, le psychologue, le documentaliste et l'agent de réseau. La polycompétence apparaît également comme une constante dans le champ de l'insertion : polycompétence des généralistes et des spécialistes.

Si le travail et les modes opératoires des CAP du FOREM sont principalement définis par des règles,- ou chaînes télescopiques de traductions de règles -, les modes opératoires des professionnels de Carrefour Formation sont plutôt définis par les espaces de travail, ou plus exactement par les codes de chaque espace de travail qui tendent à standardiser les pratiques et les comportements. Le travail de l'animateur pédagogique avec le public s'opère dans trois cadres d'interaction très

différents : l'accueil en salle de documentation (dans l'espace ouvert, travail en flux continu, généralement debout), l'entretien conseil (à un bureau, relation de face à face, travail sur rendez-vous), les séances d'information collective (animations de groupes programmées, gestion des dynamiques collectives).
Le premier accueil dans l'espace ouvert s'effectue généralement debout. L'agent se présente, présente brièvement Carrefour Formation : le service de documentation (l'offre de formation classée en 20 domaines, les ordinateurs et photocopieuses à disposition du public), le service d'entretien conseil et les séances d'information collective programmées. Souvent, l'agent sera amené à préciser que « *Carrefour Formation, ce n'est pas le FOREM, ni l'ONEM* », qu'il ne s'agit pas non plus d'un centre de formation mais d'un centre de documentation et de conseil sur les formations. Ces premières balises étant posées, l'agent sort les dossiers correspondant à la demande de l'usager et s'assied avec lui à une table. L'agent essaye de décoder la demande de l'usager ou, le cas échéant, de faire émerger cette demande, ou de la retraduire. L'agent parcourt les dossiers et, en fonction du degré d'autonomie de l'usager, explique le contenu des dossiers : la table des matières, les informations sur les métiers, les informations sur les formations. Ensuite, l'agent procède à une présentation,– la plus complète, la plus neutre, et la plus adaptée possible –, des différentes filières de formations existantes : les différents opérateurs, les modalités d'accès, les diplômes ou certifications délivrés, les contenus, les types de pédagogie, … Enfin, l'agent sélectionnera avec l'usager les « produits » qui conviennent le mieux à ses besoins et à sa situation ; il proposera généralement de photocopier les informations retenues et suggérera à l'usager de prendre une série d'informations complémentaires par téléphone ou via Internet. A ce stade, l'usager peut, s'il le souhaite ou s'il en ressent le besoin, prendre rendez-vous pour bénéficier d'un entretien conseil individualisé.

Dans le cadre plus individualisé de l'entretien conseil, le professionnel procédera à une analyse plus approfondie de la demande. Cette analyse de la demande consiste théoriquement, si l'on s'en tient au *Vade Mecum de l'analyse de la*

demande[15], en une analyse de faisabilité du projet (pour autant que l'usager arrive avec un projet professionnel relativement défini : 1) évaluer l'adéquation entre le projet du candidat et ses compétences, ses aptitudes physiques, sa personnalité, son cadre de vie ; 2) évaluer l'adéquation entre le projet et l'emploi possible ; 3) évaluer l'adaptation du candidat aux conditions de travail ; 4) confronter le projet professionnel au projet de formation. Lorsque ce projet n'est pas défini, le travail d'analyse de la demande sera essentiellement exploratoire et consistera à faire émerger des projets, à traduire des envies, des craintes, des silences, … en projets. Dans ces situations critiques où les outils de travail deviennent inopérants, les professionnels s'appuient sur leur expérience, sur leur « feeling ». Dans ces situations critiques, les conseillers s'appuient également sur le principe éthique de responsabilisation de l'usager, d'activation de ses facultés d'autonomie : c'est à lui de faire son chemin, c'est à lui de trouver la solution.

Les professionnels de Carrefour Formation organisent également des séances d'information collective soit dans leur propre bâtiment soit à l'extérieur chez des partenaires (opérateurs de formation, CPAS, …). On peut distinguer au moins deux types différents de séances d'information collective : celles qui visent la présentation de familles professionnelles et/ou de filières de formation et celles qui visent la présentation de Carrefour Formation. Entre ces deux modèles, l'équipe de Liège a développé un module d'information collective un peu particulier, le module « *Comment choisir sa formation ?* ». Ce module a été construit pour répondre au constat suivant : certaines personnes éprouvent des difficultés à choisir une formation parce qu'elles ne sont pas habituées à consulter de la documentation. Partant du principe que leurs clients ne possèdent pas les mêmes ressources et, dès lors, ne jouissent pas d'un même degré d'autonomie, ces professionnels

[15] Ce Vade Mecum émane en réalité des COISP du FOREM. Il n'a jamais été remis officiellement aux partenaires. Par initiative personnelle, certains anciens membres des COISP travaillant depuis à Carrefour ont introduit ce document au sein des équipes pour outiller leurs nouveaux collègues, souvent démunis face à l'entretien conseil. En effet, le dispositif Carrefour (Pôle d'appui et CACF) ne s'est occupé que tardivement de la formation à l'entretien. Rappelons qu'une grande partie des professionnels de Carrefour ont été « lancés dans l'aventure » sans aucune formation de base.

proposent d'activer les facultés d'autonomie de certaines catégories de public plus fragilisées, moins autonomes. Ce « mode d'emploi » pour bien utiliser au mieux le dispositif Carrefour Formation, nous apparaît comme une sorte de cours collectif « de rattrapage » ou de « remise à niveau » portant sur les techniques de recherche d'information à Carrefour Formation : 1) présentation de Carrefour Formation ; 2) présentation des opérateurs de formation ; 3) présentation des orientateurs ; 4) utilisation de la salle de documentation ; 5) petit guide pour faire un choix de formation. Il s'agit bel et bien d'une gestion proactive du principe d'autonomie de l'usager qui pousse les professionnels à anticiper les risques d'exclusion ou d'inégalité d'accès à l'information sur les formations.

Le public de Carrefour Formation est indéfinissable : d'une part, parce que l'organisation souhaite accueillir « le tout public », et d'autre part parce qu'elle ne souhaite pas « travailler au dossier » et dès lors identifier ses publics. Naviguant sans cadre et sans trace, les professionnels de Carrefour se reposent entièrement sur leurs propres représentations subjectives des publics, produites au fil de leur pratique professionnelle, pour produire un savoir commun, une connaissance collective des publics. Les typologies *indigènes*[16] de relations à la clientèle produites par ces professionnels constituent leurs seuls repères.

La gestion participative d'une organisation multipartenariale comme Carrefour Formation nous est apparue comme un questionnement permanent sur les relations hiérarchiques et le rapport à l'autorité. Les relations que les professionnels entretiennent avec l'autorité sont extrêmement complexes : d'une part, ils se réfèrent à leur hiérarchie « administrative » (leur opérateur d'appartenance) relativement éloignée de la quotidienneté de leur travail, d'autre part, ils se réfèrent à leur hiérarchie « directe » interne à Carrefour Formation (leur gestionnaire Carrefour, le Comité d'accompagnement, le Pôle d'appui). Aucune voie hiérarchique ne prime sur l'autre a priori … Toutefois, ces deux voies hiérarchiques seront, tour à

[16] Le terme « indigène » n'est utilisé ici sans aucune connotation péjorative ; il sert à désigner le local et les productions territorialisées des acteurs de terrain.

tour, mobilisées par les professionnels de Carrefour Formation, dans le cadre de situations de travail très concrètes, afin de justifier ou légitimer une action.

Le caractère hybride de cette structure multipartenariale nous est également apparu comme un questionnement permanent sur l'identité collective. Invariablement, les agents que nous avons rencontrés se sont présentés, avant tout, comme des agents Carrefour Formation, et non comme des agents du FOREM, de l'AWIPH, des EFT/OISP, de la Promotion Sociale ou de l'IFPME. Cette conscience collective forte traduit plusieurs années de construction d'une « identité » Carrefour Formation opérée par les acteurs de terrain. Elle révèle un travail de *décloisonnement organisationnel* opéré par les professionnels. Mais cette forte identité collective « Carrefour » s'arrête généralement lorsque les acteurs de terrain sont confrontés à des principes de réalité (contrats d'emploi, salaires, congés, financement des Carrefours Formation …). La coexistence de principes d'action (logique de partenariat) et de principes de réalité entretient une double construction identitaire.

6. Le professionnel en Entreprise de Formation par le Travail (EFT– secteur associatif)

Dans le décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, le Gouvernement wallon nomme spécifiquement huit opérateurs de formation et d'insertion faisant partie intégrante du dispositif[17], dont les EFT.

Le professionnel d'une EFT exerce un métier de « généraliste » pour un public « spécialisé » : un métier de généraliste dans le sens où il dispense une formation très générale, pour public spécialisé dans la mesure où même le Gouvernement wallon a bien du mal à le définir simplement, ce public « *dont personne ne veut …*», ces individus qui présentent les plus sérieux troubles de l'employabilité. Trois profils

[17] Le FOREM, les EFT/OISP, les MIRE, les centres de validation de compétences, les centres de formation de l'IFPME, les centres de formation de l'AWIPH, la Promotion sociale et les CEFA.

relativement distincts (pas directement apparents) coexistent dans une EFT : un profil de directeur (des « visionnaires » devenus « gestionnaires »), des travailleurs sociaux qui se définissent comme des « polyvalents de service » et des formateurs très « généralistes ».

Les Entreprises de Formation par le Travail

Constituées sous forme d'ASBL (loi du 27 juin 1921) ou développées par des CPAS (loi organique du 8 juillet 1976), les Entreprises de Formation par le Travail (EFT) proposent des formations, d'une durée maximale de 18 mois, pour des stagiaires faiblement qualifiés. Ces actions de formation se caractérisent par une pédagogie spécifique alliant formation théorique, travail productif et accompagnement psychosocial.

Le secteur des EFT/OISP se compose de cinq fédérations[18] qui réunissent les différents centres tout en respectant les options philosophiques, pédagogiques et économiques de chacun ; une interfédération rassemble les cinq fédérations et assure un rôle d'interlocuteur unique auprès des pouvoirs publics.

Dans le décret relatif à l'agrément et au subventionnement des EFT/OISP (01/04/2004), le Gouvernement wallon définit différents objectifs généraux (préparer l'insertion socioprofessionnelle, favoriser l'égalité des chances, …) et d'autres objectifs intermédiaires (autonomie sociale, citoyenneté, projets professionnels, accès à la formation qualifiante, …). En procédant de la sorte, le Gouvernement wallon affirme implicitement le caractère linéaire du dispositif intégré d'insertion, en inscrivant (ou en enfermant) le secteur associatif des EFT/OISP dans une phase de préqualification, de préparation des stagiaires à la formation qualifiante.

Si ces professionnels définissent leur métier par les composantes paradoxales inhérentes à son exercice, c'est sans doute parce que leur activité professionnelle se situe juste à l'intersection de l'économique, du pédagogique et du travail social. La production non-rentable permet d'équilibrer les tensions au sein de l'EFT entre des intérêts contradictoires, mais par là même, la rend totalement dépendante des subsides.

[18] AID, ALEAP, CAIPS, ACFI et Lire et Ecrire

« Etre rentable, moi ça me pose question, en disant : mais où est la limite entre une Entreprise d'Insertion et une EFT ? Et s'il faut absolument être rentable, quelle place on laisse effectivement aux stagiaires ? Parce que d'après ce que je vois en tout cas, aussi bien dans le secteur bâtiment que dans le secteur HORECA, nous autres pour faire fonctionner un restaurant en 2h1/2 par jour, il nous faut 8h au sinon, on n'y arrive pas, 8h de préparation de repas. Dans le bâtiment, même chose : si on veut laisser un stagiaire faire un mur, le premier jour, il mettra 8 blocs, et donc, il faut le laisser mettre 8 blocs, si on laisse le moniteur faire, regarde comment on fait, il l'aura fini sur la journée son mur. Où est le juste milieu dans cette histoire ? Et si on se crée des besoins financiers, comment fait-on pour les remplir ? »
(Formateur EFT)

L'inscription des EFT au carrefour de l'économique, du pédagogique et du travail social génère une concurrence accrue sur chacun des fronts des organisations hybrides : au niveau économique (entreprises concurrentes), au niveau pédagogique ou formatif (opérateurs de formations qualifiantes), au niveau psychosocial (concurrence des CPAS), en interne à l'EFT (concurrence entre les filières).

La conciliation et l'ajustement quotidien d'intérêts contradictoires ne constituent pas les seuls paradoxes du métier. Il faut également retenir le paradoxe de la formation préqualifiante : former sans diplôme tout en étant tenu à l'écart des dispositifs de validation des compétences.

« La question de la certification … on peut peut-être en parler … ça justement au niveau du Parcours d'Insertion, c'est une de nos grosses attentes. Pour le moment, la certification officielle est le domaine privilégié, je dirais la prérogative de l'enseignement. Et donc la formation qualifiante, c'est réservé à l'enseignement, quoique le FOREM s'est auto-proclamé qualifiant, puisque la Ministre de l'emploi est une succursale du FOREM, elle va pas dire le contraire, donc elle a reconnu ça, elle a validé ça. Ce qu'elle prévoit : c'est que les EFT et les OISP sont relégués dans la préqualification. On a évidemment pas de diplôme de préqualification. Non, on a rien du tout et donc le paradoxe est là ». (Directeur EFT)

Ce paradoxe renvoie à un autre paradoxe, davantage institutionnel : la distinction qu'opère le Gouvernement wallon entre formation qualifiante et formation pré-qualifiante cadre mal avec la volonté politique d'affirmer le caractère non-linéaire du dispositif intégré d'insertion par rapport au parcours d'insertion structuré en différentes étapes.

Une autre composante paradoxale de l'activité professionnelle en EFT concerne la perpétuelle reconversion identitaire des professionnels : les valeurs des professionnels de l'insertion sont constamment remises en question dans les cadres d'interaction qu'ils construisent avec les stagiaires. En EFT, c'est le professionnel qui s'adapte au public, qui amorce sa propre conversion identitaire ; autrement dit, c'est le public qui construit le travail d'insertion et l'agencement des modes opératoires du professionnel. Le travail permanent de conversion identitaire que l'agent effectue sur lui-même constitue une condition nécessaire préalable au travail d'insertion en situation : il rend possible la conversion identitaire du stagiaire.

Un autre paradoxe réside dans la nature de la liberté d'action du secteur associatif du champ de l'insertion socioprofessionnelle : une liberté « conditionnelle » vécue de manière dérangeante par les professionnels du secteur. En effet, une standardisation des pratiques risquerait de compromettre l'identité « associative » du secteur, comme alternative entre le public et le privé, avec la crainte de devenir des « petits FOREM » ou des « machines à exclure ». La dernière composante paradoxale du métier d'insertion en EFT, commune aux autres professionnels de l'insertion, concerne la précarité des conditions d'emploi et le caractère hybride des contrats de travail.

Comme nous venons de l'évoquer, le travail en EFT se caractérise par une telle pénétration du « client » au sein de l'organisation, qu'il (le client) la redéfinit

constamment, la construit[19], et construit les modes opératoires du travail d'insertion. De manière infiniment moins formalisée que pour les CAP du FOREM, le travail d'insertion en EFT se compose globalement de quatre phases distinctes dont l'ampleur varie fortement d'un stagiaire à l'autre, d'une situation à l'autre. La linéarité de cet agencement en quatre phases n'a pas été démontrée : de nombreux parcours individuels de stagiaires se caractérisent par des « allers-retours » successifs entre ces différentes phases. Dans un premier temps, le travail d'insertion se caractérise par une phase d' « apprivoisement » mutuel entre le stagiaire et le professionnel et se concentre exclusivement dans un processus de stabilisation des chutes dans des « zones d'expérimentation et de respect mutuel ». La stabilisation des chutes nécessite la production constante de diagnostics. Dans un deuxième temps, le professionnel actionne des processus d'intéressement (couplés à des processus de traduction) afin d'amorcer progressivement l'implication du stagiaire dans la construction de son parcours (auto-évaluation du stagiaire et activation des facultés d'autonomie). Les tensions entre rapports d'intéressement et d'évaluation observées au FOREM, sont également présentes en EFT mais fortement atténuées par les pratiques d'auto-évaluation du stagiaire. C'est davantage la confrontation au réel (et pas forcément à la règle administrative) qui s'oppose aux rapports d'intéressement, comme pour les conseillers en formation de Carrefour Formation. La dernière phase du travail d'insertion en EFT correspond au travail sur l'employabilité. C'est à ce stade uniquement que le travail « social » opéré en amont par le professionnel de l'insertion peut se connecter à un travail d'insertion, stricto sensu, comme un travail sur l'employabilité du stagiaire : autrement dit, travailler les comportements professionnels, sur base du travail opéré en amont sur les comportements sociaux de base, travailler l'expérience professionnelle (sur chantier, en entreprise, seul dans un véhicule, …) sur base du travail opéré en amont sur l'expérience relationnelle (espaces de respect mutuel),

[19] Dans les deux EFT que nous avons investiguées, les stagiaires des filières bâtiment participent à la construction des bâtiments de l'EFT. Plus globalement, les stagiaires participent à la production de richesses, même non-rentable, qui permet l'octroi de subsides.

travailler les techniques de recherche d'emploi sur base du travail opéré en amont sur la recherche active de soi.

7. Profession consultante et traitement clinique du chômage

Après avoir présenté chacun de ces trois groupes professionnels relativement contrastés, nous souhaiterions nous attarder un instant sur la professionnalisation de ces métiers. La professionnalisation désigne, comme nous l'avons déjà évoqué, le processus historique par lequel un groupe professionnel tend à construire son métier en profession établie. L'autorisation légale ou officielle d'exercer et le développement d'un savoir ésotérique constituent deux composantes essentielles de l'organisation professionnelle, cette organisation politique d'un groupe qui se bat pour sa survie.

Si l'on s'en réfère à Hughes, « *on peut dire qu'un métier existe, lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la licence exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un mandat pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail. (…) Licence et mandat constituent les manifestations premières de la division morale du travail, c'est-à-dire des processus de répartition des différentes fonctions morales entre les membres de la société, individus ou catégories d'individus* » (Hughes, 1996 : 99-100). Entre 2001 et 2004, le Gouvernement wallon a procédé à une reconfiguration complète du champ de l'insertion socioprofessionnelle et une réorganisation substantielle de la gestion du marché du travail[20]. Durant cette période, les professionnels de l'insertion en Région

[20] L'intense activité décrétale traduit une volonté politique forte de conférer un statut légal au *Parcours d'insertion* et de repositionner chaque acteur, chaque organisation, chaque public-cible dans un dispositif nouveau : décrets et avant-projets de décrets relatifs à l'organisation et la gestion du marché du travail, l'avant-projet de décret relatif au dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle, l'avant-projet de décret relatif à l'agrément et au

wallonne ont assisté aux différentes phases d'élaboration de décrets, émanant du Gouvernement wallon, qui constituent (depuis 2004) pour différents groupes la *licence* légitimant l'exercice de leur activité professionnelle. Sur base de cette licence officielle, l'organisation professionnelle se construit un *mandat* qui stabilise le territoire professionnel et limite la concurrence interprofessionnelle (Dubar & Tripier, 1998 : 104).

Les groupes professionnels observés émergent tous de nouvelles politiques dans de nouveaux cadres organisationnels. L'apparition de politiques actives d'emploi et le co-financement européen de ces politiques en Belgique, - de nouvelles sources de financement liées à de nouveaux modèles techniques et normatifs -, a fortement contribué au développement du champ de l'insertion en Région wallonne : création de nouvelles organisations comme les Carrefours Formation (créés en 1996) et les Entreprises de Formation par le Travail (reconnues officiellement en 1995) et modernisation du Service Public d'Emploi (audits de consultants privés, développement d'une orientation « client », campagnes de communication interne et externe, apparition de nouveaux services …). Ces nouveaux groupes professionnels présentent bon nombre de caractéristiques communes : métier relationnel qui nécessite engagement affectif et polycompétence (caractère pluridimensionnel du travail d'insertion) ; définitions et pratiques du métier comme celui d'un généraliste ou d'un spécialiste qui pose des diagnostics ; tensions (techniques, organisationnelles et morales) communes.

Comme nous l'avons vu, la finalité de leur travail vise moins directement la mise à l'emploi qu'un travail sur l'employabilité : le sens du travail d'insertion consiste à mettre l'individu au travail … sur lui-même. Comment expliquer ce consensus sur les finalités subjectives du travail d'insertion ? D'une part, l'employabilité constitue un des objectifs officiels des politiques actives (européennes, fédérales, régionales)

---

subventionnement des EFT/OISP, le contrat de gestion 2001-2005 du FOREM. Cette intense activité décrétale traduit également les bouleversements institutionnels causés par la ratification de la Convention 181 de l'OIT (la « gestion mixte » du marché de l'emploi).

de l'emploi. D'autre part, cette finalité semble la seule tenable, viable sur un plan moral pour ces professionnels de première ligne. En effet, les professionnels de l'insertion n'ayant de pouvoir d'action ni au niveau de la création d'emploi, ni au niveau de l'accès à l'emploi, c'est à un autre niveau que doit se situer leur intervention : n'étant pas responsables de l'emploi ou du non-emploi des individus, ils responsabilisent les individus à travailler leur employabilité, leur capacité à trouver un emploi.

Pour amener le demandeur d'emploi à opérer ce travail sur lui-même, le professionnel dose habilement des rapports d'intéressement et des rapports d'évaluation (Eymard-Duvernay & Marchal, 1994) : cette double composante du travail d'insertion (l'aide et le contrôle) est liée à la nature du mandat politique (l'activation d'individus).

Mais comment ces professionnels parviennent-ils effectivement, dans le cadre de dispositifs contraignants d'accompagnement de demandeurs d'emploi, à intéresser l'individu qui cherche un emploi à se mettre au travail sur lui-même ? L'horizontalité (ou continuité) des arrangements pragmatiques ne suffit pas à expliquer ce « miracle ». Les travaux de Divay (1996) et de Demazière (2003) mettent en évidence la dimension « magique » du traitement individualisé du chômage, insistant sur l'autorité charismatique du conseiller en recherche d'emploi, sur la puissance symbolique que recouvrent ses gestes, sa voix, ses techniques, sa conviction … « *A travers la description de sa pratique, ce conseilleur*[21] *s'apparente tout à tour à un guérisseur ou désorceleur, mais également à un devin qui prédit généralement des réussites. (…). Son approche produit un effet de fascination sur les conseillés qui pensent découvrir des facettes inconnues d'eux-mêmes. Il se trouve ainsi pourvu d'une autorité charismatique à laquelle son public se soumet parce qu'il est parvenu à instaurer une croyance collective* (…) » (Divay, 1996 : 182-183). « *Le chômage (…) est une situation anormale qui engendre douleurs et souffrance, qui est vécue en termes affectifs, qui lézarde un système interprétatif où*

[21] Pour éviter toute confusion : nous privilégions l'usage du terme « conseiller », qui constitue la dénomination officielle en Région wallonne, à celui de « conseilleur » que propose Divay (1996).

tout se tenait. Des professionnels, sortes de chamanes contemporains, vont alors intervenir auprès des chômeurs pour inscrire cette expérience dans une conception cohérente du monde à laquelle l'individu pourra adhérer et qui permettra sa guérison. Toute l'efficacité symbolique tient dans les croyances collectives mobilisées et le rapport des individus à ces croyances. » Demazière, 2003 : 137). De quelle magie ou croyance collective s'agit-il ? Ce que notre travail tente de montrer, c'est que la « magie » repose sur un « savoir ésotérique » que détient et développe la profession : une capacité collective (technique et morale) à transformer, traduire de la souffrance en « troubles » de l'employabilité. Ces pratiques s'alimentent d'une croyance commune en l'existence de troubles individuels de l'employabilité indépendante de leur construction sociale, comme en témoigne cet extrait.

« Est-ce que ça se dessine clairement, pour toi, la spécificité du CAP dans l'ensemble de cette structure ? C'est un peu le médecin généraliste qui va renvoyer à des spécialistes. Tu sais c'est vraiment rattaché au corps médical ; je trouve que l'image n'est pas si mauvaise que ça. (…) Donc on va faire tout un travail de visualisation, de relevé de tout… - enfin si on parle le langage médical -, le relevé de toute la symptomatologie qui nous permet d'établir à terme un diagnostic.» (Conseiller en Accompagnement Professionnel, FOREM de Libramont)

Les travaux de Freidson (1984) nous permettent d'analyser ce travail apparemment « neutre » de pose de diagnostics (caractéristique principale d'une *profession consultante*), qu'opèrent généralistes et spécialistes de l'employabilité, comme un travail « positif » de construction de troubles de l'employabilité[22]. L'émergence d'une *profession consultante* dans le champ de l'insertion, comme accomplissement pratique de politiques « actives », oriente le traitement du chômage dans une voie résolument « clinique ».

[22] Il est intéressant, sur ce point, de rappeler la filiation du concept d'employabilité au champ de la « clinique sociale » (Gazier, 2003).

La thèse, selon laquelle les maladies sont des inventions, des catégories construites par un corps professionnel, et les malades les produits d'institutions sociales, n'est pas récente. En 1946, après neuf ans d'internement en asile psychiatrique, Antonin Artaud nous rappelait déjà que « *s'il n'y avait pas eu de médecins, il n'y aurait jamais eu de malades* »[23]. Cette thèse a été largement développée par la seconde génération de sociologues de l'école de Chicago (Hughes, Becker, Freidson, Goffman). En France, les travaux de Foucault et de Deleuze & Guattari ont largement contribué à son essor. Pour Hughes (1996) par exemple, il est clair que si les douleurs et les plaintes sont le lot de l'espèce humaine, les maladies quant à elles sont bien des inventions, dans la mesure où elles procèdent d'une définition des conditions et des situations. Telle est également la thèse de Freidson (*op. cit.*) relative à la construction sociale de la maladie : la déviance biologique ne constitue une maladie que lorsqu'elle est construite comme déviance sociale. Cette thèse s'appuie explicitement sur l'approche « situationnelle » de la déviance défendue par Becker (1985). Si les médecins construisent des maladies ou les professionnels de l'insertion construisent des troubles de l'employabilité c'est par instinct de survie : pour qu'une profession consultante puisse mettre en pratique ses idées sur la maladie (exercer son pouvoir), il faut impérativement que les profanes se rendent compte qu'ils sont malades et s'en remettent à leurs soins, si l'on en croit Freidson. En clair, « *les membres des professions ne se bornent pas à offrir un service, mais ils définissent les besoins même qu'ils servent* » (Hughes, 1996 : 131).

Freidson nous apprend que la profession est une organisation politique en quête de légitimité vis-à-vis du public, d'autonomie professionnelle vis-à-vis de l'Etat et de monopolisation vis-à-vis de la concurrence. Le savoir professionnel ésotérique sur lequel repose la construction des troubles de l'employabilité permet aux groupes professionnels en présence de construire cette légitimité vis-à-vis de leur public, ainsi qu'une certaine autonomie vis-à-vis de l'Etat qui les mandate ; il permet également de faire face à la concurrence interprofessionnelle.

[23] Antonin Artaud, *Aliénation et magie noire*, 1946.

Dans le cadre de dispositifs contraignants d'accompagnement de chômeurs, la construction des troubles de l'employabilité, l'organisation de l'expérience de ces « troubles » et la socialisation au rôle de « malade » fondent la légitimité professionnelle de l'agent, rendant ainsi praticable la responsabilisation du chômeur. Mais pour le professionnel d'insertion, construire des troubles de l'employabilité ce n'est pas uniquement créer un besoin qu'il sert pour fonder sa légitimité, c'est également se mettre, et mettre le demandeur d'emploi, à l'abri du regard extérieur, d'évaluations externes qui tendraient à nier la légitimité du travail accompli. La professionnalisation est bien une stratégie politique visant à exercer, sur son propre travail, un contrôle légitimement reconnu. C'est ainsi que les professionnels de l'insertion, en Région wallonne, se construisent une marge de manœuvre, une liberté d'action par rapport aux pouvoirs publics qui tendraient à privilégier une conception purement *marchande* de l'employabilité (« les machines à trier », cfr. Gazier, 2003) et à pratiquer une « politique d'indicateurs » (Salais, à paraître) avide de performances statistiques (traçabilité, ratios, taux d'insertion, …). Selon leur expression, il s'agit, pour ces professionnels de première ligne de « *se positionner avec un peu d'humanité entre des individus et des procédures d'exclusion* ». Ces professionnels de l'insertion construisent le travail sur l'employabilité comme un travail sur soi, détournant ainsi la notion d'employabilité d'une conception purement « marchande » ou « technocratique » vers une conception « psychosociale » ou « clinique ».

La construction de troubles de l'employabilité contribue également à la stabilisation des territoires professionnels. D'une part, la construction de troubles participe activement au processus de segmentation de l'organisation professionnelle entre généralistes et multitudes de spécialistes de l'employabilité. D'autre part, la construction de troubles permet de faire face à la pression concurrentielle des agences privées de placement et d'intérim générée par la nouvelle gestion mixte du marché de l'emploi (ratification de la Convention 181 de l'OIT) : dans un contexte où l'on manque cruellement de places sur le marché de l'emploi, le « placement » tend

à devenir un travail ingrat, un « sale boulot » dont ces professionnels tentent de se débarrasser, au profit notamment des placeurs d'agences privées.

8. Conclusion

Lorsqu'on mobilise la célèbre typologie des régimes d'Etat-providence d'Esping-Andersen (1999) comme grille analytique des formules d'activation dans le champ des politiques d'emploi, on s'aperçoit que deux modèles normatifs d'activation relativement contrastés coexistent aujourd'hui : un modèle anglo-saxon qui privilégie une approche par les « capitaux » et un modèle franco-allemand qui tendrait à privilégier une approche par les « capacités »[24] (Sen, 2000). De quel côté se situerait le traitement clinique du chômage observé en Région wallonne ?

Rappelons que la troisième voie « libérale », proposée par Giddens (2002), se fonde sur une conception rawlsienne de la justice : dans ce modèle, le rôle de l'Etat doit être de fournir aux individus des « capitaux », des « assets », leur permettant d'agir dans une société inégalitaire. L'Etat se présente comme grand investisseur en capital humain et l'individu apparaît comme un petit propriétaire « déterritorialisé » entrepreneur de lui-même. A l'Etat-providence « passif », simplement protecteur, se substitue un Etat-providence « patrimonial » (Gautié, 2003).

L'approche en termes de « marché transitionnel du travail » (MTT), introduite par Gunther Schmid en 1995, est présentée aujourd'hui comme un nouveau modèle d'articulation entre la protection sociale et le marché du travail, une sorte

[24] A. Sen définit la « capacité » (*capability*) comme la liberté réelle d'un individu, autrement dit, comme l'ensemble des fonctionnements qu'il peut réellement atteindre (Sen, 2000 : 122). Pour Sen, la focalisation sur les « biens premiers », sur les moyens (du bien-être, de la liberté) ne permet pas d'apprécier les possibilités de choix de l'individu. Il propose donc de substituer la base informationnelle des « paniers de biens » par celle de la « capacité » pour se donner les moyens de considérer directement les possibilités d'action des individus et d'interroger leur espace réel de liberté. L'approche par les « capacités » se présente, dès lors, comme une approche alternative à la *Théorie de la justice* de Rawls (1971).

d'alternative à la troisième voie de Giddens : plutôt que d' « équiper » les individus pour faire face aux risques liés au travail, il faudrait « équiper » le marché du travail pour doter les citoyens de droits nouveaux et étendre leur liberté réelle. Cette troisième voie franco-allemande nous rendra tous *sublimes*, si l'on en croit Gazier : des citoyens au travail, maîtres de notre mobilité et de nos engagements. Ce modèle d'activation semble correspondre au régime « corporatiste » d'Etat-providence, s'appuyant sur de nouvelles conceptions du statut professionnel (Supiot, 1999), de la mobilité professionnelle (Gazier, *in* Barbier et Gautié, 1998), de l'activité professionnelle (Boissonnat, 1995). Le modèle des MTT se propose de dépasser la simple possession de capitaux mobilisables sur un marché concurrentiel : ici, l'employabilité ne se réduit pas à de simples attributs individuels dans une conception purement marchande du travail, il s'agit d'une construction sociale (« employabilité interactive » selon Gazier). Au-delà des « capitaux », l'action publique agirait au niveau des capacités (au sens de Sen) des individus à utiliser ces capitaux dans un contexte donné. Gautié et Gazier (2003) définissent le modèle des MTT à partir d'un « individualisme citoyen » qui s'opposerait à l'«individualisme patrimonial ».

Le traitement clinique du chômage se situerait à un niveau intermédiaire entre ces deux modèles normatifs d'activation. En effet, pour les professionnels de l'insertion en Région wallonne, l'intervention de l'Etat ne peut se limiter à la dotation individuelle de capitaux mobilisables sur un marché concurrentiel, dans la mesure où, si l'individu souffre de troubles de l'employabilité, c'est parce que le marché du travail est « malade ». Cette croyance se fonde sur leur propre expérience professionnelle particulièrement chaotique et instable : nous avons longuement insisté sur la précarité des statuts des professionnels de l'insertion. Toutefois, les zones d'intervention de ces professionnels ne leur permettent pas d'agir directement sur le marché, d' « équiper » le marché, comme le suggère Gazier. Dès lors, l'orientation intermédiaire, certes moins ambitieuse que le modèle des marchés transitionnels, consiste à déconnecter radicalement le travail sur l'employabilité de

la mise à l'emploi : « *on n'est pas là pour parler en termes de solutions* ». La recherche « active » d'emploi se construit comme une carrière. Le travail sur soi prend le masque de l'emploi.

Bibliographie

Badan P., Bonvin J.-M. & Moachon E. (2003), « Le rôle des acteurs locaux dans les nouvelles politiques de l'emploi », in *La transformation du chômage en Suisse : acteurs, enjeux, solutions*, conférence, Genève, 5-6 décembre 2003.

Barbier J.-C. & Gautié J. (1998), *Les politiques de l'emploi en Europe et aux Etats-Unis,* PUF, Centres d'Études de l'Emploi, Paris.

Becker H. S. (1995), Outsiders, Etudes de sociologie de la déviance, Métaillé, Paris.

Beck U. (2001), La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité, Aubier, Paris.

Boissonnat J. (1995), *Le travail dans vingt ans*, Rapport au Commissariat au Plan, Editions Odile Jacob / La Documentation française, Paris.

Bonvin J.-M. & Burnay N. (2000), « Le tournant procédural des politiques de l'emploi : des situations nationales contrastées », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp5-27.

Centre d'Études de l'Emploi (1995), *Les politiques publiques de l'emploi et leurs acteurs*, Cahiers du Centre d'Études de l'Emploi, PUF, Paris.

Champy F. (2004), « La sociologie contemporaine française des groupes professionnels : ascendance interactionniste, programme épistémologique dominant, ontologie implicite », présentation au Centre d'Etudes Sociologiques de la Sorbonne (CESS), séance n°5 du 11/02/2004, Paris.

Coulon A. (1993), *L'etnométhodologie*, Que sais-je ?, PUF, Paris.

Demazière D. (1995), *La sociologie du chômage*, Editions La découverte, Collection Repères, Paris.

Demazière D. (2003), *Le chômage. Comment peut-on être chômeur ?*, Belin, Paris.

Divay S. (1996), *L'aide à la recherche d'emploi. Des conseils pour sauver la face*, L'Harmattan, Paris.

Dodier N. (1993), « Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. », *Réseau*, n°62, CENT, pp65-85.

Dubar C. (1995), *La socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris.

Dubar C. (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation,* PUF, Paris.

Dubar C. & Tripier P. (1998), *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris.

Dubet F. (2002), *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris.

Dufour P., Boismenu G. et Noël A. (2003), *L'aide au conditionnel: la contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles.

Elias N. (1991), *La société des individus*, Fayard, Paris.

Esping-Andersen G. (1999), *Les trois mondes de l'Etat-providence. Essai sur le capitalisme moderne*, PUF, Paris, (1990).

Eymard-Duvernay F. & Marchal E. (1994), « Les règles en action : entre une organisation et ses usagers », *Revue française de sociologie*, XXXV, pp5-36.

Eymard-Duvernay F. & Marchal E. (1997), *Façons de recruter. Le jugement des compétences sur le marché du travail*, Métaillé, Paris.

de Fornel M., Ogien A., Quéré L. (2001), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, La Découverte et Syros, Paris.

Freidson E. (1984), *La profession médicale*, Payot, Paris.

Gautié J. (2003), *Quelle troisième voie ? Repenser l'articulation entre marché du travail et protection sociale*, Document de travail n°30, Centre d'Études de l'Emploi, Paris.

Gautié J. & Gazier B. (2003), « Les marchés transitionnels du travail : à quel paradigme appartiennent-ils ? », in *Convention et Institution : approfondissements théoriques et contributions au débat politique*, colloque 12-13 décembre 2003, Grande Arche de la Défense, Paris.

Garfinkel H. (1967), *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs (N.J.):Prentice Hall.

Gazier B. (1990), « L'employabilité : brève radiographie d'un concept en mutation », in *Sociologie du travail,* 4, pp575-584.

Gazier B. (2001), « L'employabilité : la complexité d'une notion », in Ouvrage collectif, *L'employabilité : de la théorie à la pratique*, Peter Lang SA, Éditions scientifiques européennes, Bruxelles, 2001.

Gazier B. (2003), *Tous sublimes. Pour un nouveau plein emploi*, Flammarion, Paris.

Gélot D. & Nivolle P. (dir.) (2000), *Les intermédiaires des politiques publiques de l'emploi*, Cahier Travail et Emploi, La documentation Française, Paris.

Giddens A. (1998), *The third way, the renewal of social democracy,* Polity Press, London.

Giddens A. (2000), *The third way and its critics*, Polity Press, London.

Gilson S. (à paraître), « Le droit à l'intégration sociale comme première figure emblématique de l'Etat social actif », in Vielle P., *L'Etat social actif : vers un changement de paradigme ?*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles.

Hamzaoui M. (2002), *Le travail social territorialisé*, Institut de Sociologie ULB, Éditions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles.

Hughes E.C. (1996), *Le regard sociologique*, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris.

Kaufmann (1996), *L'entretien compréhensif*, Nathan, Paris.

Lascoumes P. (1990), « Normes juridiques et mises en œuvre des politiques publiques », in *l'Année sociologique*, pp 43-71.

Latour B. (1995), *La science en action*, Folio essais, Paris.

Maroy C. (1988), *Formation Professionnelle et Professionnels de la Formation*, Thèse de doctorat, Université Catholique de Louvain, Département de sociologie.

Maroy C. (2000), « Une typologie des référentiels d'action publique en matière de formation en Europe », in *Recherches Sociologiques*, 2000/2, Belgique, 2000, pp45-59.

Maroy C. & Van Haeperen B. (2001), « Isomorphisme institutionnel et construction du champ de l'insertion en Wallonie : un processus inachevé », Communication au colloque du CEREQ, *La décentralisation de la formation professionnelle en France : quels changements dans la continuité de l'action publique*, Grenoble, 4 et 5 octobre 2001.

Meyer J.-L. (1998), « Intermédiaires de l'emploi et marché du travail », in *Sociologie du travail*, n°3/98, pp345-364.

Morel S. (2000*), Les logiques de la réciprocité. Les transformations de la relation d'assistance aux États-Unis et en France*, Paris, Presses universitaires de France.

Orianne J.-F., Maroy C., Moulaert T., Vandenberghe V., Waltenberg F. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques d'emploi*, Academia Press, Gent.

Salais R. (à paraître), « La politique des indicateurs. Du taux de chômage au taux d'emploi dans la stratégie européenne pour l'emploi. », in Zimmermann (dir.), *Action publique et sciences sociales*, Editions de la Maison des Sciences de l'Homme, Paris.

Sen A. (2000), *Repenser l'inégalité*, Editions du Seuil, Paris.

Supiot A. (dir.) (1999), *Au-delà de l'emploi, Transformations du travail et devenir du droit du travail en Europe*, rapport pour la Commission européenne, Flammarion, Paris.

Weller J.-M. (1999), *L'Etat au guichet*, Desclée de Brouwer, Paris.

Liste des acronymes et abréviations

AWIPH	Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées
CACF	Comité d'accompagnement des carrefours formation
CAP	Conseiller en accompagnement professionnel (FOREM)
CDA	Conseiller en démarche administrative (FOREM)
CF	Carrefour Formation
COP	Conseiller en orientation professionnelle (FOREM)
COISP	Centre d'orientation et d'insertion socioprofessionnelle
CP	Conseiller particulier (FOREM)
CPAS	Centre public d'aide sociale
CRE	Conseiller en recherche d'emploi
DE	Demandeur d'emploi
DII	Dispositif intégré d'insertion
DULBEA	Département d'économie appliquée de l'Université Libre de Bruxelles
EFT	Entreprise de formation par le travail
EPS	Enseignement de promotion sociale
ERE	Espace ressources emploi
FOREM	Office de la formation professionnelle et de l'emploi
FTU	Fondation travail université
GDE	Gestionnaire des demandeurs d'emploi
GIRSEF	Groupe interfacultaire de recherche sur les systèmes d'éducation et de formation
GO	Gestionnaire d'offres d'emploi
IFPME	Institut de formation des petites et moyennes entreprises
MIRE	Mission régionale
MTT	Marchés transitionnels du travail
OISP	Organisme d'insertion socioprofessionnelle
OIT	Organisation internationale du travail
ONEM	Office national de l'emploi
PAC	Plan d'accompagnement des chômeurs
PI	Parcours d'insertion
PJ+	Plan Jeunes Plus
PTP	Programme de transition professionnelle
ROME	Répertoire opérationnel des métiers (ANPE)
SES	Services des études et de la statistique de la Région wallonne
SPE	Service public d'emploi